PCM Presidencia del Consejo de Ministros

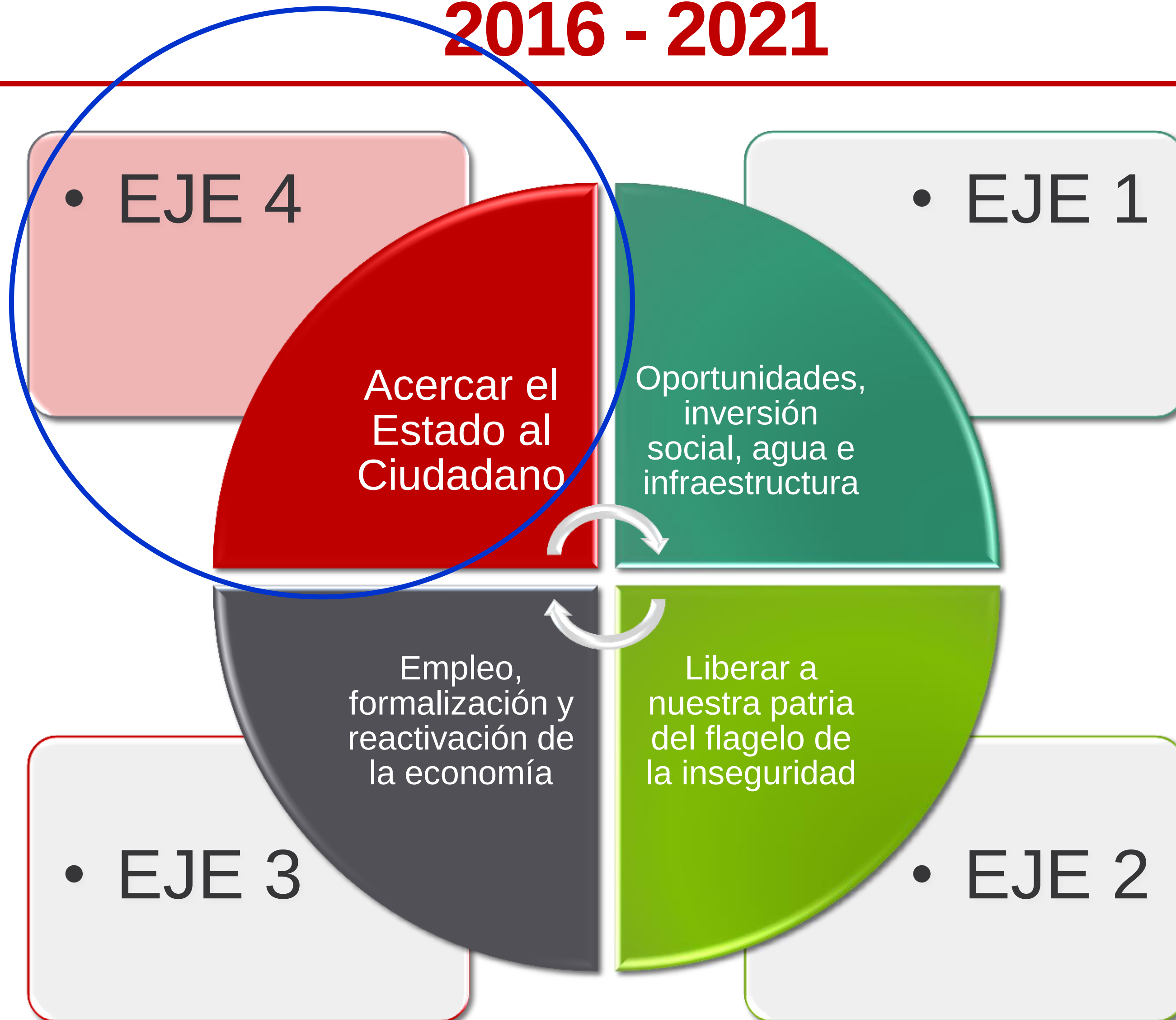
SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Secretaría de Gestión Pública

Lima, 15 de Diciembre 2016

Política General de Gobierno 2016 - 2021



PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

¿Cómo acercamos el Estado al Ciudadano?

1. Conociendo las necesidades de la ciudadanía (usuarios de cada entidad).
2. Brindando servicios públicos empáticos, sensibles a las necesidades de los ciudadanos.
3. Implementando Centros Mejor Atención a la Ciudadanía.
4. Simplificando la regulación de trámites (requisitos, tiempos y costos).
5. Implementando Gobierno Abierto.
6. Mejorando la gestión interna.
7. Estructura y Organización de las entidades.

PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

¿Qué implica este acercamiento?



Conocer las necesidades y particularidades de los ciudadanos para poder establecer:

(i) que servicios necesitan,

(ii) como mejorar la prestación de estos servicios.



La prestación de cada servicio se organiza desde la mirada del ciudadano (no desde el área o la entidad).



Implica alinear las prioridades de la entidad a las prioridades de los ciudadanos.



PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS



PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Acciones desarrolladas

PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Acciones Previas



12 – Oct

Reunión con los representantes de la Alta Dirección – Presentación de estrategia de corto plazo.

19 – 26 Nov

Talleres para la elaboración de los Planes para Mejorar la Calidad de Atención

12 – Dic

Validación y Aprobación de los planes

Implementación

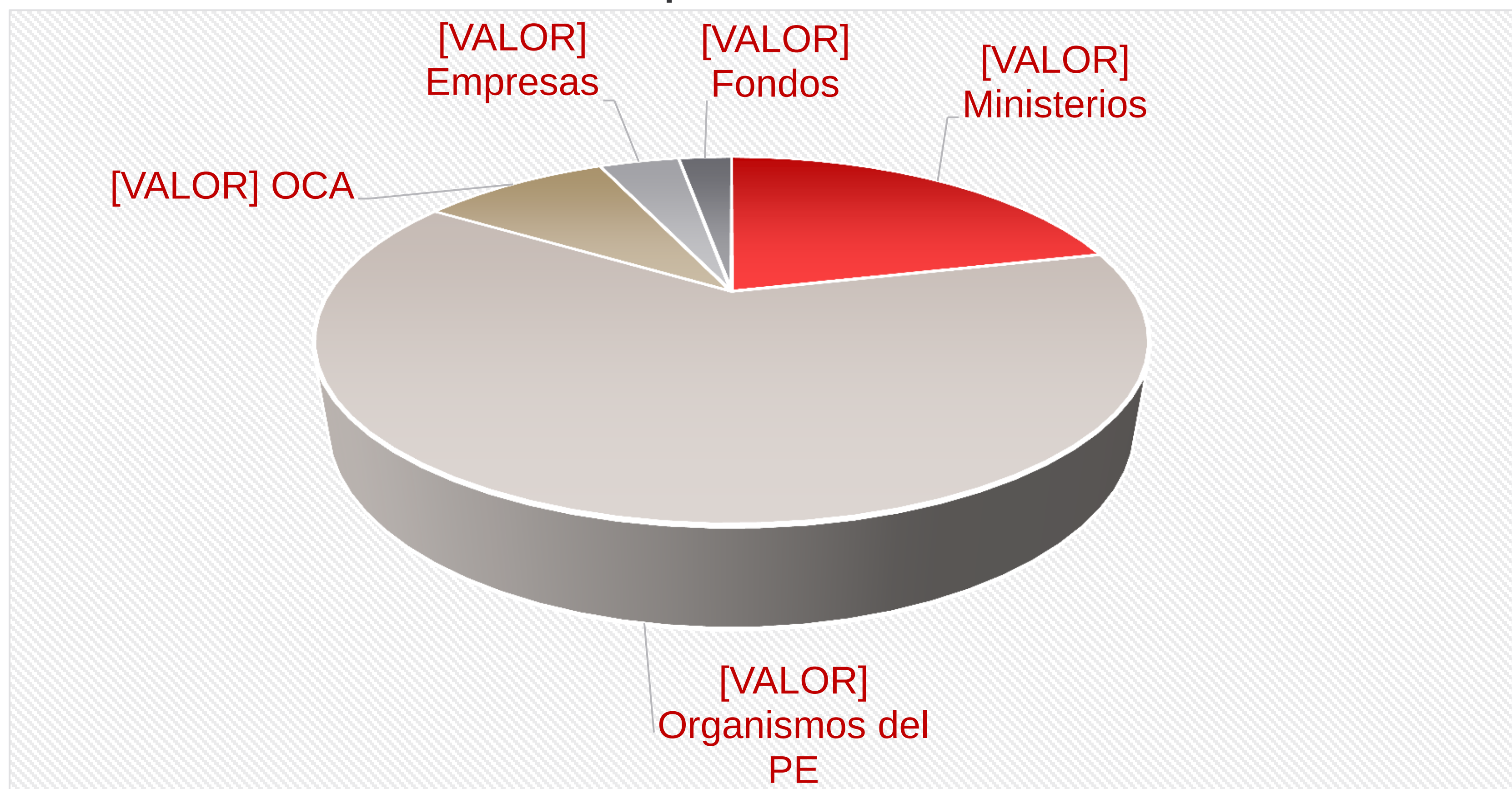
2017

PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros

Entidades Públicas

En este primer grupo han participado **75** entidades públicas.



PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Datos a considerar

130
- Sedes de atención que se priorizaron para esta primera etapa.

75
- Entidades Públicas con planes para mejorar la calidad de atención a la ciudadana.

465
- Acciones de mejora.

516
- Sedes que mejorarán la calidad de atención al ciudadano luego de la validación de los planes.

Dimensiones de la calidad

Fiabilidad

- El trabajo se hace bien hecho y a la primera.

Capacidad de respuesta

- Las cosas se hacen rápidamente y con puntualidad.

Competencia

- Los servidores públicos saben hacer las cosas.

Accesibilidad

- Los servicios son cómodos y fáciles de obtener.

Fuente: Albert Gadea (2000), en "Gestión de la Calidad en Servicios Públicos: La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios.

PCM Presidencia del Consejo de Ministros

Dimensiones de la calidad

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Cortesía

- A los ciudadanos se les trata con amabilidad y con la máxima atención.

Comunicación / información

- Se informa a los usuarios en un lenguaje comprensible.

Seguridad

- Se garantiza la seguridad física y la confidencialidad.

Soporte físico

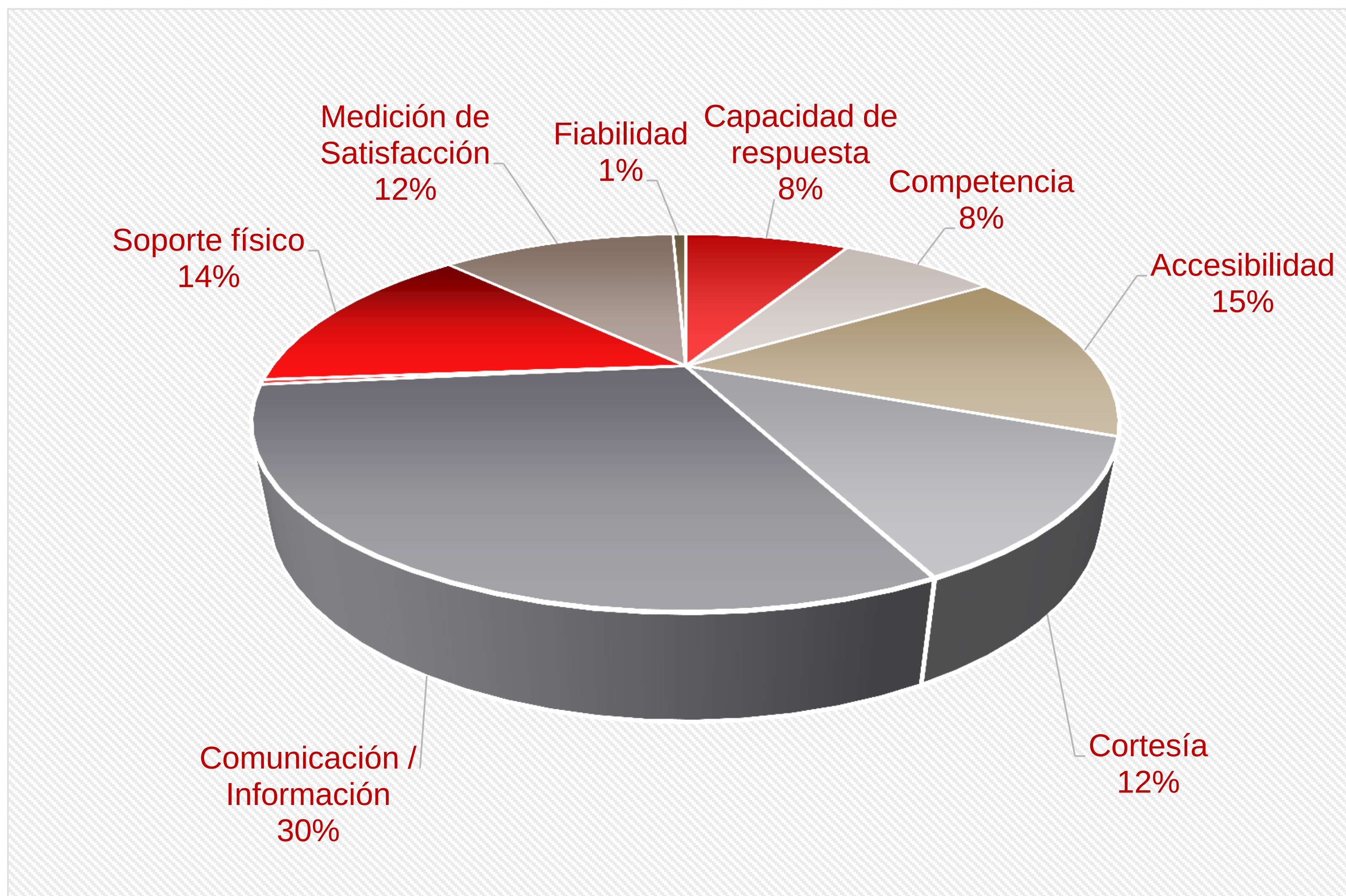
- El entorno en el que se prestan los servicios es agradable y aporta calidad.

Fuente: Albert Gadea (2000), en "Gestión de la Calidad en Servicios Públicos: La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios.

PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Acciones de Mejora



PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Capacidad de respuesta

Las cosas se hacen rápidamente y con puntualidad

- Asignarán personal específicamente para la atención a la ciudadanía.
- Ampliarán y estandarizarán los horarios en las sedes de atención.
- Mejorarán aspectos informáticos en la web como preguntas frecuentes y servicios de respuesta automáticas.
- Implementarán call centers.
- Documentarán los procedimientos para la atención de denuncias.
- Reducirán tiempos de atención.



Capacidad de respuesta

Las cosas se hacen rápidamente y con puntualidad





El MIDIS implementará plataformas únicas de atención en las que se brindará información de todos sus programas.





Estas plataformas contarán con una infraestructura y modelo de atención estandarizado.







PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Competencia

Los servidores saben hacer las cosas

- Elaborarán perfiles de puestos para personal de atención a la ciudadanía.
- Capacitarán al personal en temas relacionados a la calidad de atención a la ciudadanía.
- Capacitarán a promotores y gestores de servicios en temas propios de la entidad.
- Establecerán incentivos para directores que implementen en su área de trabajo buenas prácticas que ayuden a mejorar el nivel de atención al ciudadano.



PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Competencia

Los servidores saben hacer las cosas



Resaltamos que la SUNEDU implementará un programa de preparación continua para el personal de atención – Club de la Lectura, los cuales son módulos de capacitación en donde el mismo personal de la SUNEDU comparte conocimientos y experiencias sobre aspectos clave para la atención de sus usuarios.

PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Accesibilidad

Los servicios son cómodos y fáciles de obtener

- Virtualizarán sus trámites en las páginas web y en aplicaciones App.
- Implementarán chat en línea para la atención de consultas.
- Implementarán cajas para pagos en las sedes de atención.
- Implementarán líneas para llamadas gratuitas.



PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Accesibilidad

Los servicios son cómodos y fáciles de obtener





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP



Se resalta que habilitará los trámites para el RUC en la App SUNAT y se virtualizarán la inscripción al RUC de las personas naturales y la Clave SOL.

La SBS mejorará los reportes de deuda, con alertas de los cambios de calificación crediticia, podremos acceder al histórico de nuestras deudas y a la situación de los préstamos en los cuales seamos avales. En este punto necesitamos su apoyo para un primer piloto con la inscripción del personal de sus entidades.

PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Cortesía

A los ciudadanos se les trata con amabilidad y con la máxima atención

- Implementarán protocolos de atención a la ciudadanía.
- Implementarán tarecos que permita la identificación del personal de ventanilla.
- Contratarán orientadores con conocimiento de lenguaje de señas.
- Aprobarán un único protocolo de orientación y atención a la ciudadanía a nivel nacional.
- Asignarán personal para atención exclusiva de orientación a la ciudadanía.



PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Cortesía

A los ciudadanos se les trata con amabilidad y con la máxima atención



Consideramos sumamente importante que la Defensoría del Pueblo se haya comprometido en capacitar a personal de vigilancia en atención de calidad a la ciudadanía, específicamente para tratar a ciudadanos con actuación demandante o conflictiva y problemas de salud mental y que se encuentren en riesgo social.

De igual forma, resaltamos que MIGRACIONES contratará personal con conocimiento de lenguaje de señas, a efectos de atender a los ciudadanos con problemas auditivos.



PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Comunicación e Información

Se informa a los usuarios en un lenguaje comprensible

- Implementarán señalética en las sedes de atención.
- Pondrán a disposición en la web los formularios para los trámites con ejemplos de su llenado.
- Realizarán campañas de difusión de los servicios que brindan las entidades y en que modalidades.
- Implementarán software para realizar seguimiento a los trámites ingresados a la entidad.



PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Comunicación e Información

Se informa a los usuarios en un lenguaje comprensible





PERÚ | Ministerio del Ambiente





- Se resalta que estas entidades traducirán sus TUPA a lenguas originarias (quechua y aymara)
- La ONP y el Fondo Mivivienda brindarán material informativo físico y audiovisual especial para usuarios con discapacidades físicas.

PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Soporte físico

El entorno donde se prestan los servicios es agradable y aporta calidad

- Implementarán lectoras de código de barras en ventanillas de atención lo que agilizará los trámites y evitará errores de digitación.
- Implementarán sistemas de atención por medio de ticketeras de atención.
- Crearán ventanilla de atención preferencial.
- Adquirirán un sistema de colas y equipo escáner más veloz.
- Implementarán acceso para ciudadanos con discapacidad.
- Implementarán kioskos multimedia y tótems interactivos.



PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Soporte físico

El entorno donde se prestan los servicios es agradable y aporta calidad

Resaltamos que el Fondo Mivivienda implementará 06 oficinas en: Piura, Trujillo, Ica, Arequipa, Chiclayo y Huancayo.





La ONP habilitará 02 centros de Atención, una en SJL y otra en SJM. Asimismo, mejorará 02 centros de atención, en Pueblo Libre y en Arequipa.

PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Satisfacción ciudadana

Conocer la satisfacción, expectativas y preferencias de la ciudadanía

Todas las entidades medirán la satisfacción de sus usuarios, conocerán sus preferencias y expectativas, mediante la aplicación de encuestas.

Asimismo, medirán la afluencia y conocerán la demanda de sus servicios.



PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Alcance
Sedes de atención

Al momento de la planificación consideramos 130 sedes de atención de las 75 entidades, debemos mencionar que nuestro alcance luego de la validación de los planes es de 516 sedes de atención. Para lo cual destacamos a las entidades que implementarán las mejoras propuestas en todas sus sedes: SUNAT, MIDIS, ONP








PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Próximos pasos

…Implementando plan 2017



Preparándonos para el 2018…


PCM
Presidencia del Consejo de Ministros


SGP
SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS


SENASA
Servicio Nacional de Sanidad Agraria
PERÚ


SUSALUD
Superintendencia Nacional de Salud


SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú


SERFOR
Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre


INPE


inia
Instituto Nacional de Innovación Agraria


PERÚ
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social


SMV
SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES


OSCE


PERÚ
Ministerio de Agricultura y Riego


osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES


Banco de la Nación
el banco de todos


PERÚ
Ministerio de Economía y Finanzas


Ministerio de Justicia y Derechos Humanos


sunarp
Superintendencia Nacional de los Registros Públicos


PERÚ
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo


CNM
Consejo Nacional de la Magistratura


CENFOTUR


ONP
Oficina de Normalización Previsional


SUNAT


SECTOR ENERGÍA Y MINAS
INGEMMET
INSTITUTO GEOLÓGICO, MINERO Y METALÚRGICO


prom perú
COMISIÓN DE PROMOCIÓN DEL PERÚ PARA LA EXPORTACIÓN Y EL TURISMO


PERÚ
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables


Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad
CONADIS


INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL


INDECI
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL




IPEN







MIGRACIONES
Superintendencia Nacional
PERÚ





PERÚ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables



MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA DE LA NACIÓN







SaludPol
Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú





PERÚ Ministerio de Salud | Seguro Integral de Salud



SUCAMEC



PERÚ Ministerio de Educación







PERÚ Ministerio de Cultura













INACAL
Instituto Nacional de Calidad



INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE















PERÚ Ministerio de la Producción





PERÚ Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento









senace
SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL
PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES



PERÚ Autoridad Portuaria Nacional











PERÚ Ministerio del Ambiente

MTC
Ministerio de Transportes y Comunicaciones



PERÚ | Presidencia del Consejo de Ministros | Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre OSINFOR



SUNAFIL
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN LABORAL





PERÚ | Ministerio del Ambiente | Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado



PCM Presidencia del Consejo de Ministros

SGP SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS



MUCHAS GRACIAS

calidad-atencion@pcm.gob.pe
http://sgp.pcm.gob.pe/

#satisfaccionalciudadano